

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Berbicara mengenai sosialisasi, apa itu sosialisasi? Sosialisasi merupakan sebuah aktivitas dimana seorang individu melakukan aktivitas komunikasi langsung baik dengan individu lain ataupun dengan kelompok didalam lingkungan masyarakat, selain itu sosialisasi juga mencakup interaksi sosial serta tingkah laku sosial yang penting dalam sistem sosial. Sosialisasi bisa menjadi salah satu media untuk memberitahu informasi mengenai sesuatu hal baru yang penting dan menyangkut aturan sosial.

Sosialisasi biasanya dilakukan ketika ada kebijakan baru, kegiatan sosial, edukasi mengenai lingkungan yang bertujuan untuk mengarahkan khalayak mengetahui informasi terbaru sesuai dengan yang diharapkan oleh komunikator.

Sosialisasi bisa juga digunakan untuk memberikan informasi tahapan - tahapan mengenai suatu program alur pendaftaran pendidikan, pekerjaan, lomba, hingga pengajuan suatu kepentingan umum. Dimana didalam sosialisasi ada juga aturan yang harus disepakati bersama agar pesan yang disampaikan dari sosialisai bisa tersampaikan dengan baik.

Tujuan dari sosialisasi mengharapkan suatu pencapaian yang ingin dituju oleh komunikator kepada khalayak, yang dimana proses didalamnya ada pendekatan yang harus lakukan oleh komunikator agar pesan dan pencapaian yang ingin dituju bisa tercapai.

Selain itu sosialisasi bisa juga merubah perilaku lingkungan ke suatu yang lebih baik agar menuju perubahan lingkungan yang disetujui bersama tanpa ada unsur keterpaksaan didalamnya.

Menurut pendapat dari Sukandar Wiraatmaja pengertian sosialisasi adalah proses belajar mulai bayi untuk mengenal dan memperoleh sikap, pengertian, gagasan dan pola tingkah laku yang disetujui oleh masyarakat. Selain itu dari

pendapat Soerjono Soekanto pengertian Sosialisasi ialah proses sosial tempat seorang individu mendapatkan pembentukan sikap untuk berperilaku yang sesuai dengan perilaku orang-orang di sekitarnya.

Sementara itu menurut pendapat dari David Gaslin pengertian Sosialisasi ialah proses belajar yang dialami seseorang untuk memperoleh pengetahuan tentang nilai dan norma-norma agar ia dapat berpartisipasi sebagai anggota kelompok masyarakat.

Pada saat ini sosialisasi sangat membantu beberapa instansi dalam menginformasikan suatu proses program dan membantu masyarakat agar memudahkan mendapat informasi penting mengenai program tersebut. Selain itu sosialisasi dapat membantu pemerintah dalam menyampaikan suatu program yang tujuannya untuk merubah perilaku lingkungan masyarakat menuju lebih baik.

Seperti saat ini banyak instansi baik dari pemerintah ataupun swasta melakukan banyak sosialisasi mengenai suatu program baru yang akan diluncurkan dan yang sudah ada untuk dijalankan. Dengan harapan program tersebut bisa direalisasikan dengan cepat dan dapat dipahami oleh masyarakat secara baik.

Sosialisasi sebenarnya merupakan bidang yang mencakup pemeriksaan mengenai lingkungan kultural sosial dari sebuah masyarakat. Sosialisasi membahas interaksi sosial dan tingkah laku sosial. Atas dasar tersebut, sosialisasi adalah bagian mata rantai terpenting di antara sistem sosial yang ada.

Namun tidak bisa dipungkiri sosialisasi yang dilakukan bisa berjalan dengan baik, jika dilihat saat ini di lingkungan kita sosialisasi masih belum berjalan dengan baik karena masih banyak pesan yang disampaikan belum bisa diterima langsung oleh masyarakat.

Faktor yang menyebabkan hal tersebut karena pendekatan sosialisasi yang dilakukan kurang melihat budaya yang ada di lingkungan, sehingga banyak sosialisasi yang kurang tersampaikan dan memicu perselisihan didalamnya.

Dengan adanya proses sosialisasi, maka seseorang bisa mengetahui, memahami sekaligus menjalankan hak dan kewajibannya berdasarkan peran status masing-masing sesuai budaya masyarakat. Selanjutnya, dalam proses pengenalan hak dan kewajiban seorang manusia dewasa, setiap individu atau manusia perlu

melakukan sosialisasi untuk mempelajari dan mengembangkan pola-pola perilaku sosial bersama anggota masyarakat lainnya.

Sosialisasi dalam masyarakat pada akhirnya membuat masyarakat menjadi mampu berpartisipasi dalam kepentingan kehidupan masyarakat dan mewariskan sesuatu kepada generasi selanjutnya. Ada beberapa faktor yang dapat membuat sosialisasi terjadi, yaitu:

- Apa yang disosialisasikan adalah sebuah informasi yang diberikan kepada masyarakat berupa nilai, norma, dan peran
- Menjelaskan cara mensosialisasikan dengan melibatkan proses pembelajaran.
- Siapa saja yang mensosialisasikan. Pihak yang mensosialisasikan bisa jadi adalah institusi, media massa, individu, dan kelompok.

Berangkat dari kejadian yang ada dan terjadi saat ini seperti halnya, sosialisasi mengenai suatu program belum bisa berjalan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh beberapa instansi.

Disisi lain ada suatu inovasi dari perkembangan teknologi moderen yaitu alat yang disebut sosial media, yang fungsinya juga untuk saat ini menjadi suatu alat untuk penyampaian pesan yang cukup efektif karena tidak bisa dipungkiri bahwa saat ini sosial media banyak digemari oleh semua kalangan baik dari yang muda hingga orang tua.

Menurut *Michael Cross (2013)* Sosial media adalah sebuah istilah yang menggambarkan bermacam-macam teknologi yang digunakan untuk mengikat orang-orang ke dalam suatu kolaborasi, saling bertukar informasi, dan berinteraksi melalui isi pesan yang berbasis web. Dikarenakan internet selalu mengalami perkembangan, maka berbagai macam teknologi dan fitur yang tersedia bagi pengguna pun selalu mengalami perubahan. Hal ini menjadikan sosial media lebih hypernym dibandingkan sebuah referensi khusus terhadap berbagai penggunaan atau rancangan.

Mengacu pada pengertian sosialisasi, sosialisasi dapat terjadi apabila memiliki perantara atau media. Perantara itu biasanya disebut sebagai agen sosialisasi. Berikut ini adalah empat agen sosialisasi:

### 1. Keluarga

Media sosialisasi yang pertama kali diterima oleh setiap individu adalah keluarga. Interaksi dalam keluarga yang biasanya terdiri dari ayah, ibu, saudara, dan lain-lain merupakan tempat yang tepat untuk individu dalam mengenal dunia sekitarnya. Contoh sosialisasi di keluarga bisa dilihat ketika makan malam bersama, ketika menonton tv bersama, hingga ketika diskusi keluarga. Orang tua cenderung menyampaikan hal-hal yang perlu diketahui oleh anak-anaknya, seperti nasihat atau arahan tentang cara berperilaku di sekolah maupun di masyarakat.

### 2. Teman

Setelah keluarga, proses sosialisasi terjadi melalui jalinan pertemanan. Interaksi anak-anak bersama teman sebayanya dapat menjadikan proses sosialisasi. Yang mana, interaksi tersebut dapat membuat anak sekaligus temannya dapat mempelajari nilai dan norma yang baru. Contoh sosialisasi yang sering terjadi di lingkungan pertemanan seperti bermain, bercanda, bekerja sama, dan lain sebagainya.

### 3. Sekolah

Setelah individu mengalami pertumbuhan, ia akan dihadapkan pada tempat sosialisasi yang lebih besar yaitu lembaga pendidikan atau sekolah. Lembaga pendidikan merupakan tempat yang memberikan pengaruh paling besar dalam bersosialisasi bagi semua orang.

Sekolah memiliki tempat dan lingkungan yang sangat mendukung bagi semua orang untuk belajar dan melatih keterampilan serta kemandiriannya. Selain itu, interaksi di sekolah yang sangat kuat membuat sosialisasi ini memberikan dampak yang sangat besar bagi hidup individu di masa yang akan datang. Contoh sosialisasi yang terjadi di sekolah yaitu saat seorang guru berinteraksi dengan para siswa dalam kegiatan belajar mengajar. Tidak hanya itu, sosialisasi juga sering terjadi ketika para siswa bertanya pada guru atau mengungkapkan pendapat tentang pelajaran di sekolah.

### 4. Media Massa

Media massa juga dapat menjadi tempat terjadinya proses sosialisasi. Media massa dapat memberikan informasi-informasi baru yang belum diketahui, baik itu

positif ataupun negatif. Di era digital sekarang, media massa menjelma menjadi media sosial yang tersaji di dalam gawai setiap orang. Tidak dapat dipungkiri, media sosial ini akan menjadi agen sosialisasi paling berpengaruh di masa yang akan datang.

Banyaknya informasi yang tercipta, baik itu dari media massa maupun dari media sosial seperti instagram, twitter, youtube, tiktok dan lain sebagainya terbukti sangat dinikmati oleh para generasi muda dan beberapa generasi tua yang masih melek teknologi. Namun, melimpahnya berita bisa menjadi baik dan juga bisa menjadi buruk. Oleh karena itu, sangat perlu kebijaksanaan dalam memanfaatkan teknologi sosial media yang sekarang sedang digandrungi masyarakat.

Sosial media adalah sebuah media untuk bersosialisasi satu sama lain dan dilakukan secara online yang memungkinkan manusia untuk saling berinteraksi tanpa dibatasi ruang dan waktu. Sehingga dalam penyampaian pesan melalui sosial media bisa tersebar dengan cukup cepat dan luas.

Selain itu sosial media juga banyak dijadikan alat untuk menyebarkan informasi penting seperti berita cuaca, bencana, kecelakaan hingga politik. Namun banyak juga instansi pemerintah menggunakan sosial media untuk menyampaikan sosialisasi mengenai proses intansi tersebut.

Namun tidak bisa dipungkiri sosial media menghapus batasan-batasan manusia untuk bersosialisasi, batasan ruang maupun waktu, dengan sosial media ini manusia dimungkinkan untuk berkomunikasi satu sama lain dimanapun mereka berada dan kapanpun, tidak peduli seberapa jauh jarak mereka, dan tidak peduli siang atau pun malam.

Selain itu tidak bisa dihindari bahwa sosial media juga memiliki kelemahan yaitu penyebaran berita bohong (*hoax*) sehingga kita harus dituntut untuk lebih teliti dalam memilah dan memilih berita agar tidak termakan berita bohong.

Untuk mengantisipasi hal tersebut banyak instansi hingga individu melakukan kampanye mengenai berita palsu yang beredar di sosial media dengan cara menyampaikan poster gerakan waspada berita palsu (*hoax*) agar masyarakat lebih berhati hati dalam membaca suatu berita yang beredar di sosial media.

Berkaitan dengan sosialisasi, sosial media saat ini memiliki peran yang cukup penting untuk menyampaikan suatu informasi. Kita bisa melihat perkembangan teknologi yang pesat melahirkan media baru yang sangat membantu orang - orang dalam mencari informasi hingga mengirim sebuah pesan.

Dengan segala kemudahan perkembangan teknologi yang serba ada juga akses informasi yang luas pemerintah saat ini harus bisa mengikuti perkembangan zaman tersebut, agar informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat bisa sampai dan mudah untuk dipahami dengan baik. Sosial media salah satunya alat yang bisa digunakan untuk membantu pemerintah dalam menyampaikan informasi mengenai sebuah pesan yang ingin disampaikan agar lebih efektif.

Ditengah pesatnya kemajuan teknologi seperti sekarang ini, berdampak terhadap kebiasaan masyarakat yang mulai banyak menggemari sosial media terutama sosial media *instagram*, karena dengan adanya *platfrom* tersebut bisa memberikan informasi yang lebih menarik, karena disertai foto dan video sehingga informasi yang disampaikan bisa dirasakan secara visualisasi baik poster ataupun animasi yang bergerak.

Karena sudah banyak masyarakat yang mulai beralih dari media televisi ke sosial media untuk mencari sebuah informasi, hal tersebut disebabkan oleh kecepatan dalam mendapatkan informasi terkini. Sosial media jelas sangat unggul dalam segi kecepatan karena tidak perlu jam tertentu untuk menyebarkan informasi tersebut.

Dengan begitu tanpa disadari media televisi mulai kurang peminatnya dikarenakan informasi yang disebarkan kurang cepat, jika dilihat dari kebiasaan orang - orang saat ini banyak yang gemar membaca dan menonton sebuah informasi melalui ponsel pintar yang terhubung dengan internet. Yang dimana kita bisa mengakses kapanpun dan dimanapun kita mau, lebih memudahkan kita untuk mendapatkan informasi apa yang kita mau.

Setelah sosial media diterima oleh banyak khalayak maka kreatifitas untuk saat ini lebih dikedepankan, mengingat banyak pengguna sosial media yang memberikan sebuah informasi dengan ciri khasnya masing - masing yang sifatnya bisa menghibur juga.

Diantara sosial media yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia saat ini, *Instagram* merupakan salah satu sosial media yang paling banyak penggunanya. Instagram bisa dipergunakan untuk berbagai macam hal seperti bisnis, usaha, kampanye, membuat konten, sampai sekedar untuk media berbagi suatu individu secara personal.

Tidak hanya berhenti sampai disitu, *instagram* saat ini dijadikan sebuah wadah untuk berkomunikasi individu dengan individu, individu dengan kelompok dan kelompok dengan kelompok, sehingga memudahkan pengguna untuk bisa berkomunikasi.

Saat ini sosial media tidak hanya digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi saja, akan tetapi sebagai media untuk menyalurkan hobi, bakat, kebudayaan, keagamaan, hingga kepentingan pemerintahan. Maka tidak heran jika sosial media saat ini banyak digemari oleh masyarakat.

Penelitian ini dilakukan dengan tema dan judul diatas karena peneliti melihat sebuah fenomena baru dan juga pengalaman saat melakukan beberapa urusan disebuah instansi pemerintah kota bandung. Dan kondisi saat ini yang dimana perkembangan pesat teknologi yang dimana itu semua bisa dimanfaatkan oleh instansi pemerintah untuk memberikan sosialisasi serta edukasi untuk masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran ataupun mencari sebuah informasi yang kurang dipahami. Sosialisai melalu sosial media bukanlah hal tidak mungkin untuk saat ini dilakukan, karena jika dilihat dari kebiasaan masyarakat yang gemar dengan sosial media.

Dengan melakukan sosialisasi serta edukasi melalui sosial media merupakan langkah yang baik untuk instansi pemerintah tersebut, dilihat dari tingkat efektifitas sosial media salah satu alat yang sangat berguna untuk digunakan.

Selain hal itu peneliti juga termotivasi dengan kecanggihan teknologi internet saat ini, karena peneliti juga melihat banyak instansi pemerintah yang melakukan sosialisasi melalui sosial media *instagram* seperti Badan Narkotik Nasional (*BNN*) yang mensosialisasikan bahaya Narkotika jika gunakan, ada juga

Kementrian Kesehatan yang mensosialisasikan mengenai cara meminimalisir terdampak *virus corona/COVID-19* dengan cara membuat sebuah video tentang

pentingnya 3M (*mencuci tangan, menjaga jarak, memakai masker*). Karena dalam pelaksanaan program yang telah diluncurkan oleh dinas perizinan Kota Bandung belum banyak orang yang mengetahui program baru yang telah diluncurkan tersebut. Sehingga dinas perizinan harus melakukan langkah sosialisasi mengenai program baru tersebut agar program baru bisa berjalan sesuai dengan harapan dinas tersebut.

Program baru yang dirilis oleh dinas perizinan kota bandung saat ini sudah mulai menggunakan metode daring (*online*) yang dimana sudah mengikuti perkembangan zaman serta teknologi yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses situs resmi dari dinas tersebut. Program baru yang dirilis oleh dinas perizinan kota bandung Bernama SIMBG (*Surat Izin Mendirikan Bangunan Gedung*) yang dimana program ini sudah meliputi berbagai macam pengajuan izin dari mulai izin usaha, mendirikan fasilitas umum, hingga pengajuan izin mendirikan bangunan rumah.

Metode yang digunakan dinas perzinan sudah diadaptasi dengan kebiasaan masyarakat saat ini, yang dimana masyarakat hidup berdampingan dengan teknologi internet, sehingga ini salah satu inovasi yang dilakukan oleh dinas perizinan kota bandung agar pelayanan dinas bisa dirasakan oleh masyarakat secara cepat dan tepat.

Program ini masih memiliki fungsi dan tujuan yang sama dengan program sebelumnya yang dimana untuk mengatur masalah permohonan izin yang bervariasi. Agar pemerintah dapat dengan mudah mengatur kebijakan serta menata kota dengan baik. Istilah SIMBG ini juga diambil tidak jauh dari *output* pengajuan izin yang dimana Bernama IMB (*izin mendirikan bangunan*).

Dengan demikian program yang dirilis oleh dinas ini sudah jelas membutuhkan penyampaian pesan informasi dengan jelas dan tepat, agar tidak ada kesalah pahaman ketika pesan diterima oleh khalayak. Sehingga sudah dapat dipastikan dinas perizinan kota bandung dalam melakukan komunikasi membutuhkan *public relation* yang bisa menjalankan tugasnya dengan baik. Dalam *public relation* sendiri memiliki tugas dan tujuannya agar pesan yang disampaikan sesuai dengan harapan.

Mengapa *public relation* menjadi sesuatu yang penting dalam suatu instansi baik pemerintah maupun swasta? Karena ada kaitannya antara hubungan *public relation* dengan pekerjaan yang menyangkut penyampaian pesan terhadap khalayak, sehingga penyampaian pesan tidak bisa sembarangan untuk dilakukan. Dengan begitu *public relation* berperan penting dalam upaya penyampaian pesan yang berisi informasi yang berguna hingga penyampaian sosialisasi terhadap masyarakat. Maka dari itu dalam sosialisasi yang sangat berperan penting untuk menyampaikan informasi yaitu seorang *public relation*, agar penyampaian pesan dapat berjalan sesuai dengan harapan.

Untuk saat ini sudah berbagai macam cara yang bisa dilakukan oleh suatu instansi dalam melakukan upaya penyampaian informasi yang berkaitan dengan instansi tersebut salah satunya adalah sosial media, kita semua tidak bisa memungkiri bahwasannya saat ini teknologi yang sudah begitu canggih membantu kita untuk mendapatkan informasi tambahan serta pengetahuan yang luas yang dimana itu sangatlah memudahkan kita semua.

Sehingga untuk saat ini jika ingin mencari suatu informasi dengan begitu mudah tinggal mencarinya di *internet* melalui berbagai macam sosial media. Berbicara mengenai sosial media saat ini sudah banyak aplikasi yang digunakan dalam mencari informasi salah satunya adalah *Instagram*, yang dimana *Instagram* sendiri merupakan suatu aplikasi yang bisa digunakan untuk membagikan foto ataupun video. Dengan kata lain sosial media *Instagram* bisa dimanfaatkan oleh berbagai instansi sebagai alat untuk membagikan sebuah informasi yang dilengkapi dengan dokumentasi foto ataupun video sehingga informasi yang dibagikan bisa cukup jelas dan menarik.

Oleh karena itu dilihat dari hal tersebut maka penelitian diatas, peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai hal tersebut yang dimana sesuai dengan tema dan judul **“*Sosialisasi Program Pegajian Izin Dinas Perizinan Kota Bandung Melalui Sosial Media Instagram*”**.

## 1.2 Fokus dan pertanyaan penelitian

### 1.2.1. Fokus penelitian

Dilihat dari konteks penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini akan difokuskan pada “bagaimana sosialisasi yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dinas perizinan kota bandung membangun tingkat kesadaran masyarakat mengenai prosedur dinas melalui platform sosial media instagram” dengan menggunakan teori dan metodologi terkait sebagai alat dan dasar penelitian dilakukan.

### 1.2.2. Pertanyaan penelitian.

Berdasarkan pada konteks penelitian yang telah dijelaskan, maka pertanyaan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana **perencanaan** sosialisasi dalam program dinas perizinan Kota Bandung?
2. Bagaimana **arah** dari sosialisasi program yang akan dilakukan oleh dinas perizinan kota bandung kepada masyarakat?
3. Bagaimana **pengelolaan** sosialisasi program yang dilakukan oleh dinas perizinan kota bandung?

## 1.3. Tujuan dan kegunaan penelitian

### 1.3.1. Tujuan penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui perencanaan sosialisasi dalam program pengajuan izin dinas perizinan kota bandung.
2. Mengetahui arah dari sosialisasi pengajuan izin yang dilakukan oleh dinas perizinan kota bandung.
3. Mengetahui pengelolaan sosialisasi program yang dilakukan oleh dinas perizinan kota bandung.

4. Mengetahui efektifitas pesan informasi yang dibagikan melalui sosial media instagram.

### **1.3.2. Kegunaan penelitian**

Dari penelitian ini, peneliti mengharapkan adanya kegunaan dan manfaat yang bisa dijadikan contoh. Kegunaan penelitian merupakan penajaman spesifikasi sumbangan penelitian terhadap nilai manfaat praktis, juga sumbangan ilmiahnya bagi perkembangan ilmu (Atmadilga dalam Ardianto, 2010:18). Penelitian ini bersifat teoritis dan praktis yang diharapkan dapat menjadi bahan referensi penelitian sejenis, adapun manfaatnya yaitu sebagai berikut:

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti berharap sebagai berikut:

- a. Untuk menambah ilmu dan wawasan bagi peneliti mengenai sosialisasi disuatu instansi pemerintahan,
- b. Menambah wawasan serta informasi bagi pembaca dan dapat dijadikan bahan penelitian lebih luas oleh peneliti berikutnya.
- c. Diharapkan dapat berguna secara teoritis bagi kajian ilmu komunikasi di bidang *public speaking*, *public relation*, dan juga sosial media sebagai alat berkomunikasi.
- d. Hasil dari penelitian ini semoga dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi mengenai sosialisasi.

#### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Sebagai bahan masukan untuk Dinas Perizinan Kota Bandung dalam melakukan sosialisasi program pengajuan izin.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan khalayak mengenai program Surat Izin Mendirikan Bangunan (SIMBG).
- c. Memberi saran terhadap pihak yang akan mendirikan bangunan untuk membuat izin membangun secara legal sesuai dengan aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah

Sehingga dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi khalayak umum untuk dijadikan referensi penelitian sejenis, selain itu bisa bermanfaat untuk kegunaan sosial media disuatu instansi pemerintahan serta perkembangan teknolo